

**MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN DI PT BUNDA ASRI LESTARI KECAMATAN  
KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Oleh

**Okti Nurmala  
NPM : 1641030051**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2020 M**

**MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN DI PT BUNDA ASRI LESTARI KECAMATAN  
KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi



**Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM**

**Pembimbing II : Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2020 M**

## ABSTRAK

Manajemen kinerja adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan/peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Manajemen kinerja bisa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk menghasilkan produk atau layanan, dan juga di area yang lain. Pelayanan adalah kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Penelitian ini dilakukan untuk memahami, menggali dan mengungkap tentang proses manajemen kinerja Karyawan dalam peningkatan pelayanan di PT Bunda Asri Lestari kecamatan Kedaton kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisa data menggunakan analisis kualitatif dengan penelitian yang difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data kemudian untuk menarik kesimpulan yaitu dengan menggunakan metode deduktif/induktif yaitu dengan mengambil kesimpulan pada data-data yang telah disajikan secara kongkrit dan umum. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan yang ada dalam struktur PT. Bunda Asri Lestari yaitu berjumlah 9 orang dan sampelnya yaitu semua populasi yang berjumlah 9 orang dan 3 orang jamaah PT. Bunda Asri Lestari, jadi totalnya 12 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Bunda Asri Lestari menerapkan semua tahapan-tahapan manajemen kinerja yaitu berupa *directing/planning* (mengarahkan/perencanaan), *managing/supporting* (mengelola/pendukung), *review/appraising* (evaluasi/menilai), dan *developing/rewarding* (pengembangan/penghargaan) sehingga dapat meningkatkan pelayanan Umrah dan Haji yang meliputi pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Namun, proses manajemen kinerja belum bisa dikatakan efektif karena hanya berbentuk pedoman kerja penyelenggara ibadah Umrah karyawan PT. Bunda Asri Lestari. Tetapi kinerja PT. Bunda Asri Lestari sudah direncanakan dengan jelas, terukur dan bertanggung jawab sesuai dengan visi misi perusahaan.

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Okti Nurmala  
NPM : 1641030051  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Pelayanan Di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, Oktober 2020  
Penulis,



Okti Nurmala  
NPM. 1641030051



## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN DI PT BUNDA  
ASRI LESTARI KECAMATAN KEDATON  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama : **Okti Nurmala**

NPM : **1641030051**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

## MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Hj. Rodiyah, S.Ag, MM**  
**NIP. 197011131995032002**

  
**Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag, MM**  
**NIP. 197009141997031002**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. ☎ (0721) 704030  
e-mail : [fdikuinril@gmail.com](mailto:fdikuinril@gmail.com)

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Manajemen Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Pelayanan Di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”** disusun oleh : Okti Nurmala, NPM : 1641030051, Jurusan Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 20 Oktober 2020.

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : M. Husaini, MT

(.....)

**Sekretaris** : Rouf Tamim, M.Pd.I

(.....)

**Penguji I** : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M. Ag

(.....)

**Penguji II** : Hj. Rodiyah, S.Ag., MM

(.....)

**Penguji Pendamping** : Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag., MM

(.....)

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP. 196104091990031002**



## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَتٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوفِّيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.

(QS. Al-Ahqaf 46: 19)



## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala ketulusan dan rasa bangga penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orangtua tersayang, Bapak Tahud Sukmiarto (Alm) dan Ibu Kisem yang telah mendidik serta membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang, mengajarkan hidup dengan kesederhanaan dan kesabaran dalam setiap untaian do'a-Nya agar menjadi manusia yang lebih baik di dunia dan akhirat dan selalu memberi nasihat serta dukungan baik moril maupun materil.
2. Kakakku Warsimah dan Eriya Suyanti beserta kedua kakak iparku dan anak-anaknya yang aku sayangi dan yang selalu memberikan semangat serta motivasi yang tinggi untuk keberhasilanku dalam melaksanakan studi di perguruan tinggi.
3. Keluarga dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan do'a untukku dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi.
4. Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung.



## **RIWAYAT HIDUP**

Okti Nurmala dilahirkan pada tanggal 03 Oktober 1997, di Desa Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan. Terlahir dari pasangan Bapak Tahud Sukmiarto (Alm) dan Ibu Kisem, dan merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara.

Pendidikan dasar dimulai semenjak umur 6,5 tahun di SDN 1 Baktirasa pada tahun 2004-2010, kemudian dilanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 2 Sragi Lampung Selatan pada tahun 2010-2013. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan menengah kejuruan di SMK Islam Al-Arief Muaro Jambi pada tahun 2013 dan lulus tahun 2016.

Setelah lulus pada tahun 2016, penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung yang kini telah bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Penulis diterima sebagai mahasiswi S1 UIN Raden Intan Lampung, tepatnya di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, prodi Manajemen Dakwah hingga sekarang.

Bandar Lampung, Oktober 2020  
Penulis,

Okti Nurmala  
NPM. 1641030051

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Pelayanan Di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”. Tak lupa pula shalawat teriring salam yang senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW., yang telah berhasil memerankan fungsi-fungsi ke-Khalifahan dengan baik bagi umat manusia serta menjadi teladan terbaik dalam segala urusan.

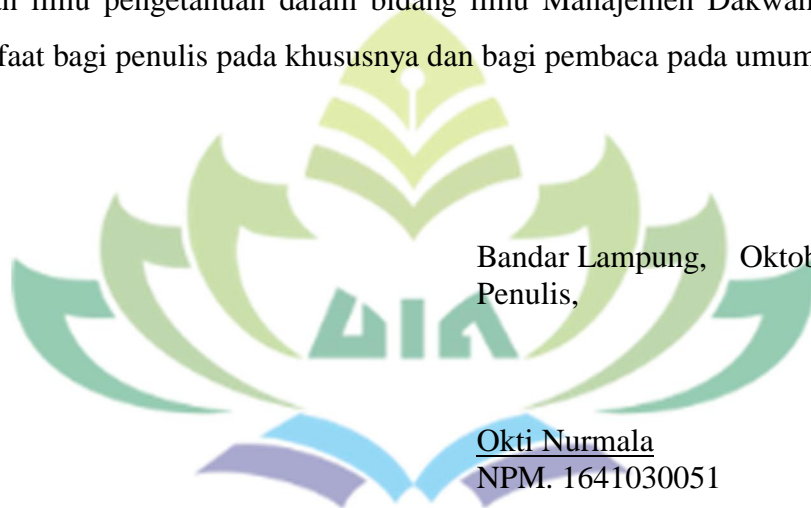
Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan serta bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah serta Bapak M. Husaini, MT selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag., MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag., MM selaku pembimbing II yang penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan serta memberikan nasihat dan saran demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan, serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah melayani dan mendukung selama penyelesaian studi maupun skripsi ini.
5. Keluarga besar PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.



6. Sahabat seperjuanganku Nia Febrika Santi, Mita Fitriani, Pitri Salpiya, Umi Nurjanah, Mirnawati yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan selama penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen Dakwah angkatan 2016 khususnya MD C yang telah berjuang bersama menimba ilmu dan pengalaman selama di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
8. Dan semua pihak yang telah ikut membantu untuk kesuksesan penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ridho dan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi, semoga skripsi ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah dan dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



Bandar Lampung, Oktober 2020  
Penulis,

Okti Nurmala  
NPM. 1641030051

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Fokus Penelitian .....	8
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Signifikansi Penelitian .....	8
H. Metode Penelitian .....	9

### BAB II MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN

A. Manajemen Kinerja .....	15
1. Definisi Manajemen Kinerja .....	17
2. Tujuan Manajemen Kinerja .....	18
3. Manfaat, Fungsi dan Peran Manajemen Kinerja .....	18
4. Proses Manajemen Kinerja .....	21
B. Pelayanan .....	23
1. Definisi Pelayanan dan Bentuk Pelayanan .....	23
2. Unsur Pelayanan .....	25
3. Standar Pelayanan .....	29
C. Tinjauan Pustaka .....	33

### BAB III GAMBARAN UMUM PT. BUNDA ASRI LESTARI KECAMATAN KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Profil PT. Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung .....	36
1. Sejarah Berdirinya .....	36
2. Visi, Misi dan Motto .....	37
3. Struktur Organisasi .....	38



4. Produk-produk yang Ditawarkan .....	42
5. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan .....	47
B. Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan PT Bunda Asri Lestari .....	52
1. Proses Manajemen Kinerja Karyawan PT. Bunda Asri Lestari ...	52
2. Peningkatan Pelayanan PT. Bunda Asri Lestari .....	57
C. Respon Pengguna Jasa .....	61

#### **BAB IV MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI PT BUNDA ASRI LESTARI BANDAR LAMPUNG**

A. Tahapan <i>Directing/Planning</i> .....	64
B. Tahapan <i>Managing/Supporting</i> .....	66
C. Tahapan <i>Review/Appraising</i> .....	67
D. Tahapan <i>Developing/Rewarding</i> .....	67

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel. 1. Struktur Organisasi PT. Bunda Asri Lestari .....	38
Tabel. 2. Produk Paket Umrah PT. Bunda Asri Lestari .....	42
Tabel. 3. Produk Paket Haji Khusus PT. Bunda Asri Lestari .....	45
Tabel. 4. Data Jumlah Jamaah Umrah 2016-2020 .....	59
Tabel. 5. Data Jumlah Jamaah Haji Khusus 2016-2020 .....	60





## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.

Lampiran 2 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi  
Mahasiswa (SK Judul).

Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari KESBANGPOL.

Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PT. Bunda Asri  
Lestari Bandar Lampung.

Lampiran 5 : Kartu Konsultasi Skripsi.

Lampiran 6 : Program Umrah Awal Ramadhan 2019

Lampiran 7 : Daftar Foto.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kesalah pahaman arti atau makna dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah penting yang terkait dengan judul penelitian. Adapun judul skripsi ini adalah “Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”. Dan penegasan judul yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manajemen kinerja adalah sentral bagi perusahaan yang membangun keunggulan bersaing melalui peran sumber daya manusia dan menjalankan strategi bisnis yang berorientasi pada *customer needs*.<sup>1</sup>

Manajemen kinerja merupakan suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.<sup>2</sup> Dalam Irham Fahmi, pengertian manajemen kinerja menurut Wibowo adalah kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Syafarudin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), h. 184

<sup>2</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 3

<sup>3</sup> *Ibid.*



Karyawan adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan.<sup>4</sup>

Jadi, manajemen kinerja karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu ilmu yang memadukan seni didalamnya untuk menerapkan konsep manajemen yang mana manajer berupaya agar kegiatan-kegiatan karyawan dan hasil yang diperolehnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi tersebut melalui proses/tahapan manajemen kinerja yaitu tahap *directing/planning*, *managing/supporting*, *review/appraising*, dan *developing/rewarding*.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>5</sup> Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.<sup>6</sup>

Pelayanan yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Bunda Asri Lestari terhadap jamaah ataupun calon jamaah Umrah maupun Haji Khusus yaitu seperti pelayanan umum (mengenai pengasramaan jamaah Umrah ataupun Haji, transportasi),

---

<sup>4</sup> Nanang Tegar, *Manajemen SDM dan Karyawan: Strategi Pengelolaan SDM dan Karyawan dengan Pendekatan Teoritis dan Praktis*, (Yogyakarta: Quadrant, 2019), h. 38

<sup>5</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12

<sup>6</sup> Inu Kencana Syafii, *Ilmu Manajemen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2019), h. 87

pelayanan administrasi (menyangkut pendaftaran, paspor, dan panggilan masuk asrama), pelayanan ibadah (bimbingan Manasik Umrah ataupun Haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah: shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*), dan pelayanan kesehatan (meliputi pemeriksaan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan).

PT. Bunda Asri Lestari merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak di bidang penyelenggaraan Umrah dan Haji Khusus. PT Bunda Asri Lestari mencoba membantu melancarkan penyelenggaraan ibadah Umrah dan Haji di Indonesia khususnya di provinsi Lampung. Beralamatkan di Jl. Teuku Umar No. 90 C, Kedaton, Kota Bandar Lampung.<sup>7</sup>

Berdasarkan penegasan dan penjelasan diatas, maka maksud dari skripsi ini adalah suatu proses manajemen kinerja berupa *directing/planning*, *managing/supporting*, *review/appraising*, dan *developing/rewarding* dalam peningkatan pelayanan Umrah dan Haji meliputi pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan terhadap jamaah ataupun calon jamaah di PT. Bunda Asri Lestari.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun yang menjadi alasan penulis dalam memilih judul ini adalah sebagai berikut :

1. PT Bunda Asri Lestari merupakan penyelenggara Umrah dan Haji Khusus yang telah mewujudkan niat suci ribuan rakyat Indonesia khususnya masyarakat provinsi Lampung. Untuk itu penulis ingin

---

<sup>7</sup> Dokumentasi Pra Survei, *PT Bunda Asri Lestari*, 22 Maret 2019

mengetahui proses manajemen kinerja karyawan dalam peningkatan pelayanan di perusahaan tersebut.

2. Dalam setiap perusahaan seorang pemimpin berupaya agar bawahannya dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu dengan memaksimalkan proses manajemen kinerja karyawan. Dengan manajemen kinerja karyawan yang baik, maka pelayanan suatu perusahaan akan berjalan dengan baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan tersebut.
3. Penelitian ini didukung oleh ketersediaan referensi, waktu yang cukup serta lokasi penelitian yang cukup terjangkau. Selain itu, penelitian ini sangat relevan dengan jurusan Manajemen Dakwah.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Berbagai pengaruh perubahan yang terjadi akibat reformasi menuntut perusahaan swasta maupun pemerintah untuk mengadakan inovasi-inovasi guna menghadapi tuntutan perubahan dan berupaya menyusun kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan. Penyusunan kebijakan yang menjadi perhatian manajemen salah satunya menyangkut pemberdayaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor keunggulan kompetitif.<sup>8</sup> Oleh sebab itu, kunci menuju ke keunggulan kompetitif bagi organisasi pada dasarnya bersandar pada penggunaan optimal SDM-nya dan pemeliharaan kerja sama antara pengguna jasa dan orang yang dipekerjakan dalam usaha mencapai tujuan-tujuan organisasi. Berhasil atau

---

<sup>8</sup> Syafarudin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia....* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), h. 43



tidaknya suatu perusahaan atau organisasi biasa tergantung pada sumber daya manusia.

Salah satu penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah dengan adanya manajemen kinerja yang baik agar usaha dari setiap karyawan dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>9</sup>

Dalam suatu organisasi manajemen sangatlah dibutuhkan dimana saja oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit.<sup>10</sup> Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>11</sup>

Selain proses manajemen, yang harus diperhatikan dalam sebuah organisasi adalah bagaimana kinerja nya. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi *profit oriented* dan *non profit oriented*

---

<sup>9</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 9

<sup>10</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1998), h. 6

<sup>11</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 2

yang dihasilkan selama satu periode waktu.<sup>12</sup> Kinerja juga merupakan kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau kelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.<sup>13</sup>

Untuk menerapkan suatu format manajemen kinerja yang baik adalah dengan cara mengedepankan konsep fleksibilitas yang bersifat aspiratif. Artinya fleksibilitas dengan tetap mengedepankan tujuan inti perusahaan yaitu mewujudkan suatu perusahaan yang profesional dan disegani oleh para mitra bisnis serta pesaing.<sup>14</sup>

PT. Bunda Asri Lestari merupakan salah satu biro penyelenggara resmi Umrah dan Haji Khusus Kementrian Agama yang berada di Bandar Lampung. Dengan nomor izin untuk penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus No. 642 tahun 2016 dan turunnya SK pada tanggal 08 November 2016. Dengan memberikan pelayanan yang cukup baik, PT. Bunda Asri Lestari sudah banyak membantu kelancaran jamaah umrah dan haji di Indonesia khususnya di provinsi Lampung.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bunda Asri Lestari berupa pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah Umrah ataupun Haji, transportasi. Pelayanan ibadah antara lain bimbingan Manasik Umrah ataupun Haji, hal-hal

---

<sup>12</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 176

<sup>13</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 74

<sup>14</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja....* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 2-3

yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*). Pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, membantu surat rekomendasi dari travel ke imigrasi (jika calon jamaah belum memiliki paspor), dan panggilan masuk asrama. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.<sup>15</sup>

Pada dasarnya setiap organisasi sangatlah membutuhkan manajemen kinerja. Dengan adanya manajemen kinerja yang baik maka organisasi tersebut akan berjalan dengan maksimal serta sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi. Karena kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi.<sup>16</sup>

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis ingin mengetahui tentang bagaimana proses manajemen kinerja karyawan dalam peningkatan pelayanan di PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung serta menganalisis apakah manajemen kinerja karyawan PT. Bunda Asri Lestari sudah sesuai dengan tujuan perusahaannya khususnya dilihat dari hal pelayanan. Dengan demikian, penulis mengadakan penelitian yang berjudul “Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”.

---

<sup>15</sup> Ririn Putri, Wawancara Pra Survei, *Divisi Operasional PT Bunda Asri Lestari*, 22 Maret 2019

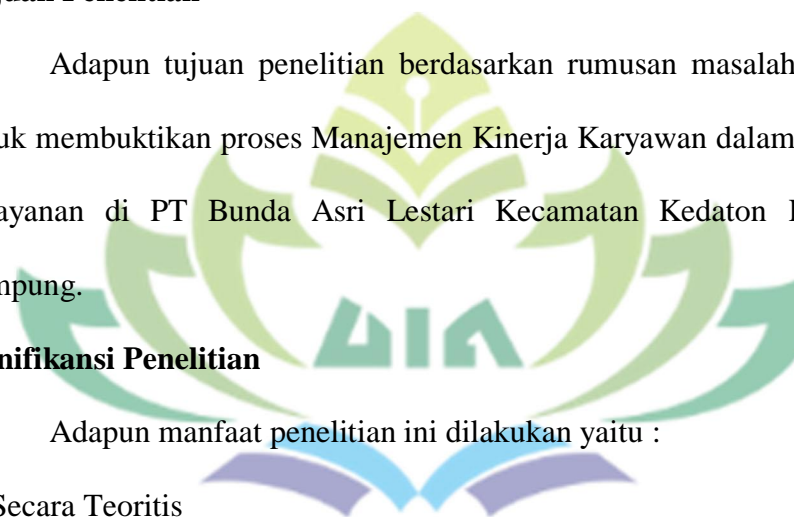
<sup>16</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja....* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 95



#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah proses Manajemen Kinerja dalam peningkatan pelayanan di PT. Bunda Asri Lestari.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Proses Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung?”.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu untuk membuktikan proses Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

#### **G. Signifikansi Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan yaitu :

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna serta menambah ilmu pengetahuan terkait manajemen kinerja karyawan pada suatu perusahaan atau lembaga.

##### **2. Secara Praktis**

Hasil Penelitian dapat berguna sebagai masukan untuk PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung agar manajemen kinerja dalam peningkatan

pelayanannya bisa menjadi lebih baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **H. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.<sup>17</sup>

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.<sup>18</sup>

Fenomena yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah terkait dengan Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

#### **b. Sifat Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bersifat deskriptif.

Metode deskriptif adalah metode penelitian yang disusun dalam rangka

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 3

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 16

memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.<sup>19</sup> Namun, secara lebih umum metode deskriptif sering disebut metode survei.

## **2. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.<sup>20</sup>

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keseluruhan yang ada dalam struktur PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung yang berjumlah 9 orang.

### **b. Sampel**

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif disebut sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 13

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif....* (Bandung: Alfabeta, 2017), h.

<sup>21</sup> *Ibid*, h. 298



Sampel dalam penelitian ini yaitu semua populasi yang berjumlah 9 orang dan 3 orang jamaah PT. Bunda Asri Lestari, jadi total sampelnya 12 orang.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Untuk melengkapi pengambilan data lapangan, maka metode pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### **a. Metode *Interview* (Wawancara)**

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>23</sup>

Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan terkait dengan Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT. Bunda Asri Lestari kecamatan Kedaton kota Bandar Lampung.

#### **b. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian

---

<sup>22</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian....* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 105

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 318

yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.<sup>24</sup>

Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>25</sup>

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode observasi non-partisipan. Yang artinya peneliti tidak turun langsung untuk mengikuti aktivitas atau kegiatan-kegiatan didalam perusahaan atau lembaga tersebut.<sup>26</sup>

Metode observasi ini penulis gunakan hanya untuk mengamati aktivitas disana namun tidak terlibat langsung yaitu hanya untuk menggali informasi yang penulis butuhkan baik dari segi yang melatarbelakangi permasalahan yang muncul maupun metode yang dapat dipergunakan.

### **c. Metode Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan (catatan harian, biografi, dan lain-lain), gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian....* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 111

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 309

<sup>26</sup> Asep Saeful Muhtadi, Agus Ahmad Safei, *Metodologi Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 162

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 326

Melalui metode ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan yang ada ditempat atau lokasi penelitian. Dokumentasi yang penulis ambil berupa struktur organisasi PT. Bunda Asri Lestari, brosur produk Umrah dan Haji Khusus, profil perusahaan, dan lain-lain. Metode ini dalam penelitian hanya sebagai metode pelengkap dalam mengumpulkan data.

#### **4. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.<sup>28</sup>

Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan penulis lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Setelah pengumpulan data selesai, terjadilah reduksi data yaitu merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi, memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya

---

<sup>28</sup> *Ibid*, h. 333

bila diperlukan. Kemudian, data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dan dalam penarikan kesimpulan, penulis menggunakan metode induktif yaitu dengan mengambil kesimpulan pada data-data yang telah disajikan secara kongkrit dan umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.





## BAB II

### MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN

#### A. Manajemen Kinerja

##### 1. Definisi Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja (*performance management*) adalah proses berorientasi tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim dan akhirnya organisasi.<sup>29</sup>

Armstrong menyatakan bahwa lebih melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.<sup>30</sup> Dalam Bintoro dan Daryanto, manajemen kinerja didefinisikan oleh Bacal sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya.<sup>31</sup>

Berdasarkan definisi lain, manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan/peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan

---

<sup>29</sup> R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 256

<sup>30</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 8

<sup>31</sup> Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 2

dan hukuman.<sup>32</sup> Selain itu, manajemen kinerja merupakan suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.<sup>33</sup>

Jadi, dari beberapa definisi diatas yang dimaksud manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen agar mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ahqaaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (QS. Al-Ahqaaf : 19)

Penjelasan dari ayat diatas adalah jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

---

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 4

<sup>33</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 3

## 2. Tujuan Manajemen Kinerja

Tujuan manajemen kinerja dari suatu organisasi berbagai macam di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menerjemahkan dari visi dan misi organisasi ke dalam tujuan dan hasil yang jelas, mudah dipahami dan dapat diukur sehingga membantu keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan.
- b. Menyediakan informasi untuk menilai, mengelola dan meningkatkan keberhasilan kinerja keseluruhan organisasi.
- c. Mengubah paradigma dari orientasi pengendalian dan ketaatan menjadi pendekatan strategik yang berkelanjutan kepada keberhasilan organisasi.
- d. Menyediakan manajemen kinerja yang lengkap dengan memasukkan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketepatan waktu, kepuasan *stakeholders*, dan peningkatan keahlian pegawai.<sup>34</sup>

Untuk mewujudkan tujuan suatu perusahaan agar bisa menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional maka perlu memahami apa yang menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari manajemen kinerja. Michael Armstrong mengatakan, “Tujuan menyeluruh manajemen kinerja adalah untuk menumbuhkan suatu budaya dimana individu dan kelompok bertanggung jawab atas kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka sendiri”.

Adapun tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja menurut Michael Armstrong yaitu untuk :

---

<sup>34</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis....* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 137

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
2. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan.
3. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan kepuasan kerja dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi.<sup>35</sup>

Adapun tujuan manajemen kinerja yang bersifat administratif, tujuan strategik dan tujuan pengembangan.

1. Tujuan yang bersifat administratif, menunjukkan tagging jawab manajemen kinerja untuk melakukan pencatatan terhadap perilaku atau prestasi kerja karyawan selama periode tertentu sehingga berdasarkan dokumen itu, dapat ditentukan kompensasi yang harus diterima oleh karyawan.
2. Tujuan strategik, yaitu harus mampu mengkaitkan tugas-tugas dan karakteristik kemampuan karyawan dengan tujuan organisasi.
3. Tujuan pengembangan, menunjukkan bagaimana manajemen kinerja mengembangkan karyawan agar efektif menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam jabatannya.<sup>36</sup>

### **3. Manfaat, Fungsi dan Peran Manajemen Kinerja**

Hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan

---

<sup>35</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori....* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 4

<sup>36</sup> Syafarudin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), h. 185



sebelumnya. Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga bagi manajer dan individu.

Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi karyawan, meningkatkan komitmen, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan karyawan yang terampil untuk tidak pindah bekerja, mendukung layanan pelanggan, dan mendukung program perubahan budaya organisasi.<sup>37</sup>

Manfaat manajemen kinerja bagi manajer antara lain memperbaiki kinerja tim dan individu, mengusahakan penghargaan non-finansial bagi staf, membantu pekerja yang kinerjanya rendah, mendukung kepemimpinan, proses motivasi dan pengembangan tim, mengusahakan kerangka kerja untuk meninjau kembali kinerja dan tingkat kompetensi.

Manfaat manajemen kinerja bagi individu antara lain memperjelas peran dan tujuan, mendorong dan mendukung untuk tampil baik, membantu mengembangkan kemampuan dan kinerja, menggunakan waktu secara berkualitas, sebagai dasar objektivitas dan kejujuran untuk mengukur kinerja, dan memformulasi tujuan dan rencana perbaikan dimana cara bekerja dikelola dan dijalankan.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Hery, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Grasindo, 2019), h. 4

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 5

Fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan pada suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

Manajemen kinerja berfungsi dan berperan dalam menurunkan potensi konflik, membangun daya saing perusahaan, dan membangun kedisiplinan kerja. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar berfungsi dan berperannya manajemen kinerja dengan baik, yaitu :

- a. Pihak manajemen perusahaan harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multi komunikasi.
- b. Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses *filter information* dijadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai pertemuan dalam pengembangan manajemen kinerja terhadap pencapaian hasil kerja dan sebagainya.
- c. Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan sistem standard prosedur yang bersertifikasi dan diakui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
- d. Pihak manajemen perusahaan menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan.
- e. Pembuatan *time schedule* kerja yang realistis dan *feasible* (layak).

- f. Pihak manajemen perusahaan dalam menjalankan dan mengeluarkan berbagai kebijakan mengedepankan konsep *prodential principle* (prinsip kehati-hatian).<sup>39</sup>

#### 4. Proses Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja bisa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk menghasilkan produk atau layanan, dan juga di area yang lain. Didalam proses manajemen kinerja terdapat beberapa tahapan-tahapan.

Menurut Williams, terdapat empat tahapan utama dalam pelaksanaan manajemen kinerja. Tahapan ini menjadi suatu siklus manajemen kinerja yang saling berhubungan dan menyokong satu dengan yang lain.<sup>40</sup> Tahapan-tahapan tersebut yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap pertama: *Directing/Planning*  
Tahap pertama merupakan tahap identifikasi perilaku kerja dan dasar/basis pengukuran kinerja. Kemudian dilakukan pengarahan konkret terhadap perilaku kerja dan perencanaan terhadap target yang akan dicapai, kapan dicapai, dan bantuan yang akan dibutuhkan. Indikator-indikator target juga didefinisikan di target ini. Menurut Khera, penentuan target/*goal* akan efektif bila mengadopsi SMART, dimana SMART merupakan singkatan dari *Spesific*, *Measureable*, *Achievable*, *Realistic*, dan *Timebound*. Sebuah target harus jelas apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapainya (*specific*), terukur keberhasilannya (*measureable*) dan orang lain dapat memahami/melihat keberhasilannya. Target harus memungkinkan untuk dicapai, tidak terlalu rendah atau berlebihan (*achievable*), masuk akal dan sesuai kondisi/realita (*realistic*), serta jelas sasaran waktunya (*timebound*).

---

<sup>39</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori....* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 14

<sup>40</sup> Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian....* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 5

- b. Tahap kedua: *Managing/Supporting*  
Tahap kedua merupakan penerapan monitoring pada proses organisasi. Tahap ini berfokus pada *manage*, dukungan, dan pengendalian terhadap jalannya proses agar tetap berada pada jalurnya. Jalur yang dimaksudkan disini adalah kriteria maupun proses kerja yang sesuai dengan prosedur berlaku dalam suatu organisasi.
- c. Tahap ketiga: *Review/Appraising*  
Tahap ketiga mencakup evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan *flashback/review* kinerja yang telah dilaksanakan. Setelah itu, kinerja dinilai/diukur (*appraising*). Tahap ini memerlukan dokumentasi/*record* data yang berkaitan dengan obyek yang dievaluasi. Evaluator harus bersifat obyektif dan netral agar didapat hasil evaluasi yang valid.
- d. Tahap keempat: *Developing/Rewarding*  
Tahap keempat berfokus pada pengembangan dan penghargaan. Hasil evaluasi menjadi pedoman penentu keputusan terhadap *action* yang dilakukan selanjutnya. Keputusan dapat berupa langkah perbaikan, pemberian *reward/punishment*, melanjutkan suatu kegiatan/prosedur yang telah ada, dan penetapan anggaran.<sup>41</sup>

Jadi, tahapan-tahapan manajemen kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses manajemen kinerja yang meliputi *directing/planning*, *managing/supporting*, *review/appraising*, dan *developing/rewarding* yang dilakukan pada suatu perusahaan atau organisasi guna memaksimalkan manajemen kinerja karyawan dengan upaya untuk menjalankan apa yang telah direncanakan sebelumnya, melalui pengarahan dan permotivasi agar kegiatan dapat berjalan secara optimal dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Khususnya yang berkaitan dengan memaksimalkan tingkat pelayanan terhadap jamaah yakni pelayanan ibadah, kesehatan serta administrasi di PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung.

Adapun pelayanan yang dimaksudkan dalam manajemen kinerja ini yaitu setiap aspek dalam proses kinerja harus memberikan pelayanan

---

<sup>41</sup> *Ibid*, h. 6



kepada setiap pemangku kepentingan, yaitu mulai dari pemilik, karyawan, manajer, hingga pelanggan (jamaah haji/umrah). Dalam proses manajemen kinerja, umpan balik dan pengukuran harus membantu karyawan dan perencanaan kinerja. Prinsip pelayanan merupakan unsur yang paling kuat untuk pengukuran, perencanaan, dan pelatihan kinerja.<sup>42</sup>

## **B. Pelayanan**

### **1. Definisi Pelayanan dan Bentuk Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>43</sup>

Definisi Ratminto dan Atik yang di kutip Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>44</sup>

Kotler dan Keller menyatakan bahwa pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

---

<sup>42</sup> Hery, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Grasindo, 2019), h. 8

<sup>43</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12

<sup>44</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2-4

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>45</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.<sup>46</sup>

Secara spesifik H. Munir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu :

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian

---

<sup>45</sup> Ngatno Syahputra, "Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan", *Jurnal Bisnis Corporate*, Vol. 3 No. 2 (Desember 2017), h. 113

<sup>46</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1)

dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.<sup>47</sup>

## 2. Unsur Pelayanan

Pelayanan publik atau umum dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>48</sup> Pelayanan publik atau umum mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut

---

<sup>47</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 190

<sup>48</sup> Harius Eko Saputro, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol. 2 No. 1 (Juni 2015), h. 19

menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>49</sup>

Adapun unsur pelayanan berdasarkan peraturan pemerintah yaitu sebagai berikut :

a. Waktunya semakin singkat (Deskripsi Waktu Pelayanan)

Menurut Men PAN Nomor 81 Tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana (dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan), jelas kapan selesainya (menyangkut unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum), aman pengerjaannya (dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum), tepat waktu dan lancar prosesnya (dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait).

Untuk itu, maka harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang berbelit-belitnya urusan pelayanan yang diberikan.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Inu Kencana Syafie, *Ilmu Manajemen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2019), h. 91



Gaspersz mengatakan bahwa, lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

b. Mutunya semakin baik (Deskripsi Mutu Pelayanan)

Menurut SK Men PAN Nomor 81 Tahun 1995 mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum (pesyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif), pertanggung jawaban pelayanan publik bila ada kendala (unit kerja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum), keadilan pelayanan secara merata (dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil), dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk hal ini, maka harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa tentang jelek dan buruknya hasil (*output*) yang dikeluarkan pelayan publik.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 97

<sup>51</sup> *Ibid*.

Gaspersz mengatakan bahwa, tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayan publik, bebasnya dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.

c. Biayanya semakin murah (Deskripsi Biaya Pelayanan)

Menurut SK Men PAN Nomor 81 Tahun 1995, biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi (efisien meliputi persyaratan pelayanan umum dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan), pengeluaran masyarakat yang ekonomis (dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dengan tidak menuntut biaya yang tinggi, kondisi dan kemampuan pelanggan untuk membayar secara umum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku), penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas (persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan), proses yang transparan (prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta).

Untuk itu harus tanggap perihal keluhan tentang banyaknya biaya yang dikeluarkan masyarakat dan tidak sesuai biaya tersebut dengan ongkos yang tertera.

Gaspersz mengatakan bahwa, banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerician tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas.<sup>52</sup>

### 3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.<sup>53</sup>

Definisi lain menyebutkan, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

---

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 98

<sup>53</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 23

- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;<sup>54</sup>
- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;

---

<sup>54</sup> Muhammad Rhida Rachmatullah, "Pentingnya Standar Pelayanan Publik" (On-line), tersedia di: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik.htm> (27 Februari 2019), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.<sup>55</sup>

Adapun standar pelayanan dalam biro penyelenggara haji/umrah yaitu kegiatan pelaksanaan pelayanannya meliputi :

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu diantaranya :

- a) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.<sup>56</sup>
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

<sup>56</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 134



pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.

c) Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

### 3. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji maupun umrah. Pergerakan jamaah dari asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

### 4. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

### 5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas.<sup>57</sup> Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan

---

<sup>57</sup> *Ibid.*

rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

#### 6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical check-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.<sup>58</sup>

### C. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengadakan suatu telaah kepustakaan, karena dari beberapa skripsi yang penulis baca, banyak pendapat yang harus diperhatikan dan menjadi perbandingan selanjutnya. Penulis menemukan beberapa skripsi yang relevan dengan judul-judul skripsi tersebut yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Diah Ranita, NPM 1541030101, pada tahun 2019 Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, melakukan penelitian dengan judul Manajemen Kinerja dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Penelitian tersebut berisi tentang bagaimana proses manajemen kinerja terhadap peningkatan pelayanan masyarakat yang lebih berfokus pada perencanaannya dalam meningkatkan

---

<sup>58</sup> *Ibid.*

pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh KUA kecamatan Sukarame Bandar Lampung.<sup>59</sup>

2. Suci Nofelia, NPM 1441030098, pada tahun 2018 Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Jumlah Muzakki di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU DT Cabang Lampung). Penelitian tersebut berisi tentang bagaimana evaluasi kinerja karyawan terhadap tugas masing-masing jabatan karyawan zakat di lembaga DPU DT dan seperti apa strategi lembaga tersebut dalam peningkatan jumlah muzakki.<sup>60</sup>
3. Ida Cahaya, NPM 1241030080, pada tahun 2017 Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, melakukan penelitian dengan judul Manajemen Evaluasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kantor Urusan Agama Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur. Penelitian tersebut berisi tentang penilaian oleh manajemen sebuah lembaga terhadap prestasi kerja atau hasil kerja pegawai dan bagaimana proses menerapkan hasil dari evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di lembaga tersebut.<sup>61</sup>

Dari beberapa telaah kepustakaan yang penulis sajikan, terdapat perbedaan judul yang ditulis oleh penulis. Dalam penelitian ini, perbedaan

---

<sup>59</sup> Diah Ranita, *Manajemen Kinerja dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung*, (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2019)

<sup>60</sup> Suci Nofelia, *Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Jumlah Muzakki di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU DT Cabang Lampung)*, (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2018)

<sup>61</sup> Ida Cahaya, *Manajemen Evaluasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kantor Urusan Agama Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur*, (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017)

antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu adalah objek yang penulis teliti dan penelitian penulis lebih berfokus membahas proses manajemen kinerja karyawan dalam peningkatan pelayanan terhadap jamaah di PT. Bunda Asri Lestari. Sehingga penelitian yang penulis lakukan hasilnya tidak akan sama.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anwar Sanusi. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Asep Saeful Muhtadi, Agus Ahmad Safei. *Metodologi Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Bintoro, Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Hery. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grasindo, 2019.
- Imam Syaukani. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Inu Kencana Syafiie. *Ilmu Manajemen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2019.
- Irham Fahmi. *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- ..... *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Nanang Tegar. *Manajemen SDM dan Karyawan: Strategi Pengelolaan SDM dan Karyawan dengan Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Yogyakarta: Quadrant, 2019.
- R. Wayne Mondy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- ..... *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Syafarudin Alwi. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012.
- Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.



Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

Wibowo. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

### **Jurnal**

Harius Eko Saputro. "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Professional FIS UNIVED*. Vol. 2 No. 1, Juni 2015.

Ngatno Syahputra. "Analisis Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah di Medan". *Jurnal Bisnis Corporate*. Vol. 3 No. 2, Desember 2017.

### **Online**

Muhammad Rhida Rachmatullah, "Pentingnya Standar Pelayanan Publik" (Online), tersedia di: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik.htm> (27 Februari 2019).

### **Skripsi**

Diah Ranita. *Manajemen Kinerja dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2019.

Suci Nofelia. *Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Jumlah Muzakki di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU DT Cabang Lampung)*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Ida Cahaya. *Manajemen Evaluasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kantor Urusan Agama Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017.